



**POUR
UNE PERFORMANCE
SOLIDAIRE, ÉTHIQUE
ET DURABLE**

idex
■ Efficience Énergétique

RAPPORT RSE 2017

SOMMAIRE

La vision Idex	2
Idex	3
Chiffres clés	4
Faits marquants.....	5
Certifications et engagements.....	6
Stratégie RSE	8
Gouvernance RSE.....	9
Etre un employeur responsable.....	11
1. Favoriser l'égalité des chances et la diversité.....	12
2. Garantir le bien-être au travail	14
3. Garantir la santé et la sécurité au travail	16
4. Développer les compétences des collaborateurs	18
Limiter notre impact et celui de nos partenaires sur l'environnement ..	21
5. Contribuer par nos activités à l'efficacité énergétique et à la préservation de l'environnement	22
6. Réduire notre empreinte environnementale	24
7. Sensibiliser nos clients et collaborateurs au respect de l'environnement.....	26
Impacter positivement la société	29
8. Adopter une pratique éthique des affaires.....	30
9. Instaurer un partenariat durable et responsable avec nos fournisseurs et sous-traitants.....	32
10. Garantir la satisfaction de nos clients.....	34
11. Contribuer au développement des territoires	36
12. Réaliser des actions de mécénat.....	38

LA VISION D'IDEX



Thierry Franck de Préaumont

Président du groupe IDEX

Le groupe IDEX est un acteur français important de la mutation énergétique au cœur des territoires : notre vocation est d'accompagner la construction de la ville durable de manière intégrée, de la valorisation des énergies locales et leur distribution jusqu'à la performance énergétique.

Dans ce cadre, la contribution du groupe IDEX au développement durable est historique.

Dans ses deux métiers, gestionnaire d'infrastructures et prestataire de services énergétiques, IDEX a toujours été pionnier dans le développement d'énergies renouvelables : biomasse, méthanisation, géothermie, valorisation énergétique des déchets. Nous n'avons cessé d'agir et d'innover depuis notre création pour concilier satisfaction de nos clients et réduction de leur empreinte environnementale.

Acteurs engagés de longue date dans le bien-être et l'évolution de nos collaborateurs, promoteurs actifs de l'intégration sociale, nous sommes convaincus que l'humain doit être au cœur de nos activités.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est donc aujourd'hui un levier de la dynamique d'IDEX et s'inscrit déjà dans la plupart de nos actions.

C'est pourquoi, pour porter ces convictions au plus haut niveau de notre entreprise, nous

avons élaboré une stratégie claire, soutenue par une gouvernance responsable :

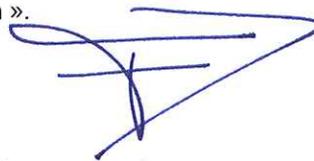
- Renforcer et pérenniser les nombreuses actions déjà menées au sein du groupe sur les 7 piliers de la RSE tels que définis par l'ISO 26000.
- Devenir exemplaires sur trois piliers fondamentaux : le respect des droits de l'Homme, la mise en place de relations et conditions de travail responsables pour nos collaborateurs et partenaires et enfin, la garantie de l'intérêt de nos clients.

Afin de respecter ces engagements, le groupe s'appuie sur un plan d'action co-construit avec l'ensemble de ses parties prenantes : salariés, actionnaires, fournisseurs et clients.

C'est avec l'objectif de partager ses convictions et sa vision de l'avenir que le groupe IDEX a décidé de publier son premier rapport RSE.

Ce rapport décrit les grands engagements du groupe en faveur d'un développement durable, ses réalisations, ses objectifs et ses actions futures. Il est la reconnaissance des efforts entrepris par chacun d'entre nous pour construire une politique RSE globale, partagée et forte.

« Nous sommes convaincus que le progrès n'est réalisable qu'en étant le fruit d'une vision partagée, basée sur les idées et initiatives de chacun ».



IDEX

I dex, indépendant des grands producteurs d'énergie, construit avec ses clients une véritable relation de partenariat fondée sur l'indépendance et le sens des responsabilités.

I dex est spécialisé dans la réalisation et la gestion technique d'installations de production et de distribution d'énergie. Véritable moteur de croissance, l'innovation est inscrite dans son l'ADN. Pionnier dans les énergies renouvelables, I dex met sa maîtrise technologique et sa capacité d'innovation au service de ses clients pour optimiser leur modèle énergétique, de la production d'énergie à la maîtrise de leur consommation. I dex maîtrise l'ensemble des solutions énergétiques.

Le groupe est en effet capable d'exploiter toutes les énergies du territoire, qu'elles soient renouvelables (géothermie, biomasse, etc.) et/ou de récupération (valorisation des déchets,

data-center, eaux usées, cogénération, etc.)

I dex utilise également tous les leviers de réduction des consommations : rénovation et isolation, pilotage intelligent des bâtiments, conduite des installations.

Entreprise à taille humaine, à culture entrepreneuriale et à présence industrielle, I dex promeut des réponses locales aux problématiques de réchauffement climatique : autonomie énergétique des territoires, création d'emplois locaux, etc.

I dex accompagne la construction de la ville durable, depuis la valorisation des énergies locales des territoires et leur distribution, jusqu'à la performance énergétique et la gestion durable des bâtiments. La vocation d'I dex est ainsi de réduire l'empreinte carbone des territoires, d'optimiser la facture énergétique des bâtiments, et d'assurer le confort thermique de ses clients.



Chiffres-clés

Chiffre d'affaires
2017

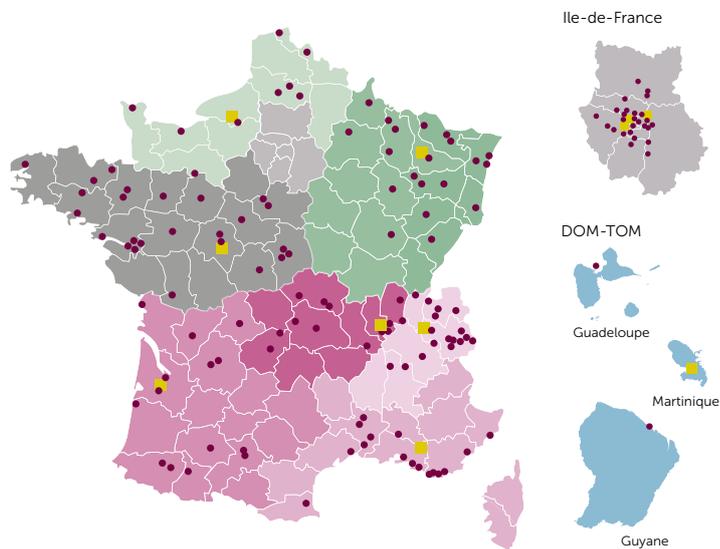
€ 860
millions

54
ans

100
agences

17
Business Units

3 600
collaborateurs



dont 2 500 techniciens qui
interviennent chaque jour
auprès de nos clients

55 mille
bâtiments gérés

170 chaufferies
biomasse

50 réseaux de chaleur
et de froid gérés

13 usines de valorisation
énergétique

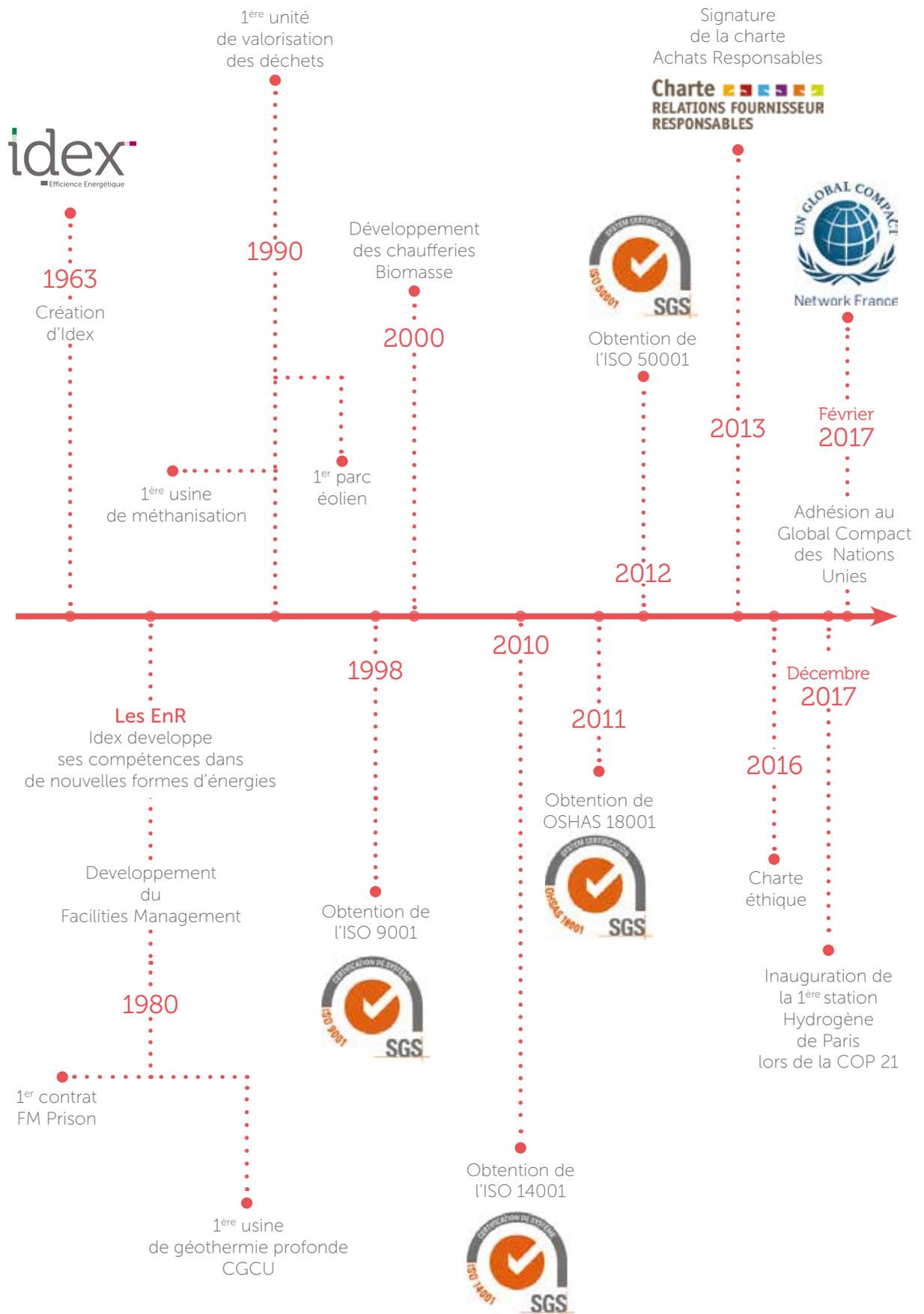
5 millions
MWh de chaleur et de froid
distribués par an

10 millions
de m² gérés en multitechnique,
multiservice et FM

70%
SERVICES D'EFFICACITÉ
ENERGETIQUE

30%
ÉNERGIES DU
TERRITOIRE

Faits marquants



CERTIFICATIONS ET ENGAGEMENTS

Adhérent au Global Compact

Idex adhère au Global Compact des Nations Unies et s'engage à respecter et à rendre compte de ses progrès sur ses 10 principes fondateurs relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Les 10 principes fondateurs du Global Compact

Droits de l'Homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ;
2. Et à veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.

Normes du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. A contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. A contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. A contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Idex, 1^{ère} entreprise ayant obtenu la quadruple certification

La démarche RSE du groupe Idex s'appuie sur un système de management intégré, basé sur une certification multi-sites pour les référentiels :

- ISO 9001 : 2015, obtenu en 1998
- ISO 14001 : 2015, obtenu en 2010
- OSHAS 18001 : 2007, obtenu en 2011
- ISO 50001 : 2011, obtenu en 2012

Les certifications ISO 9001 (relation client), ISO 14001 (Environnement) et OSHAS 18001 (Santé et Sécurité) permettent au groupe Idex de construire son organisation autour d'une démarche structurée de ses activités afin de préserver la santé et la sécurité de ses salariés, de protéger l'environnement et de satisfaire ses clients. La certification ISO 50001 vise, quant à elle, à améliorer la performance énergétique des installations et ainsi, à réduire leurs impacts sur l'environnement.

Évalué !

Certifié !

Certification MASE

Les directions régionales Nord Normandie et Rhône-Auvergne sont certifiées selon le référentiel MASE depuis respectivement 2009 et 2012. D'autres agences IDEX ont engagé des démarches de certification à ce référentiel.

Signataire de la charte Relations Fournisseur Responsables

Le groupe IDEX est signataire de la Charte Relations Fournisseur Responsables depuis 2013 et encourage chacun de ses fournisseurs à y adhérer.

Évalué par Ecovadis

IDEX est audité par l'organisme ECOVADIS, spécialisé dans l'analyse de la performance RSE. En 2015, IDEX a atteint le niveau confirmé -Silver- avec une note de 57/100, démontrant une progression significative de sa performance par rapport à 2013 (note de 48/100) sur les volets Environnement, Social, Achats responsables, et un maintien de sa performance sur le volet Ethique des affaires. Notre groupe poursuit ainsi sa progression. De par ses résultats, le groupe est dans le TOP 16 des fournisseurs les plus performants en matière de RSE.

Évalué par PWC

PWC, cabinet d'audit international, a évalué IDEX en 2015 sur sa performance RSE. La démarche du groupe est considérée par le cabinet d'audit comme opérationnelle et formalisée, et des opportunités d'amélioration ont été identifiées.



Charte  RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES



ESG maturity level	
1	Advanced
2	Operational – formalised
3	Operational – partially formalised
4	Starting up
5	Not addressed

STRATÉGIE RSE

Nous considérons que la RSE doit faire partie intégrante de notre stratégie d'entreprise. Au cœur des activités du groupe, c'est un levier de création de valeur, nous poussant à être plus innovants, plus impliqués et plus performants dans nos métiers pour proposer des services responsables, répondant aux attentes de nos clients.

Renforcer et diffuser les bonnes pratiques et initiatives déjà en place au sein du groupe.

De nombreuses bonnes pratiques et initiatives locales participent aujourd'hui à réduire l'empreinte environnementale du groupe, à améliorer les conditions de travail et le développement de nos collaborateurs, et à impacter positivement la société qui nous entoure.

Notre objectif est de capitaliser sur ces réalisations et nos expériences passées pour les diffuser à l'ensemble de nos entités opérationnelles (régions, filiales, spécialités) et nous améliorer ainsi de façon continue.

Devenir exemplaire sur trois enjeux prioritaires : Respect des droits de l'Homme, mise en place de relations et conditions de travail responsables, intérêt de nos clients.

• Respecter les droits de l'homme

Chaque être humain dispose de droits inaliénables garantissant sa dignité et sa liberté. Idex est attentif au respect de ces droits dans ses activités, à l'échelle de ses collaborateurs, de ses partenaires et de ses fournisseurs.

Parce que la diversité constitue pour nous une richesse et un moteur de performance collective, nous veillons par ailleurs à ce que les différences soient respectées et que les mêmes chances soient accordées à tous.

• Mettre en place des relations et conditions de travail responsables

Nos collaborateurs sont la force vive d'Idex. Face à l'évolution rapide des métiers, il est plus que primordial de développer leurs compétences, afin de garantir leur employabilité et leur valeur ajoutée au sein du groupe. Persuadés qu'un collaborateur heureux est un collaborateur performant, nous souhaitons être à leur écoute et leur garantir un cadre de travail équilibré, au sein duquel leur santé et leur sécurité sont préservées.

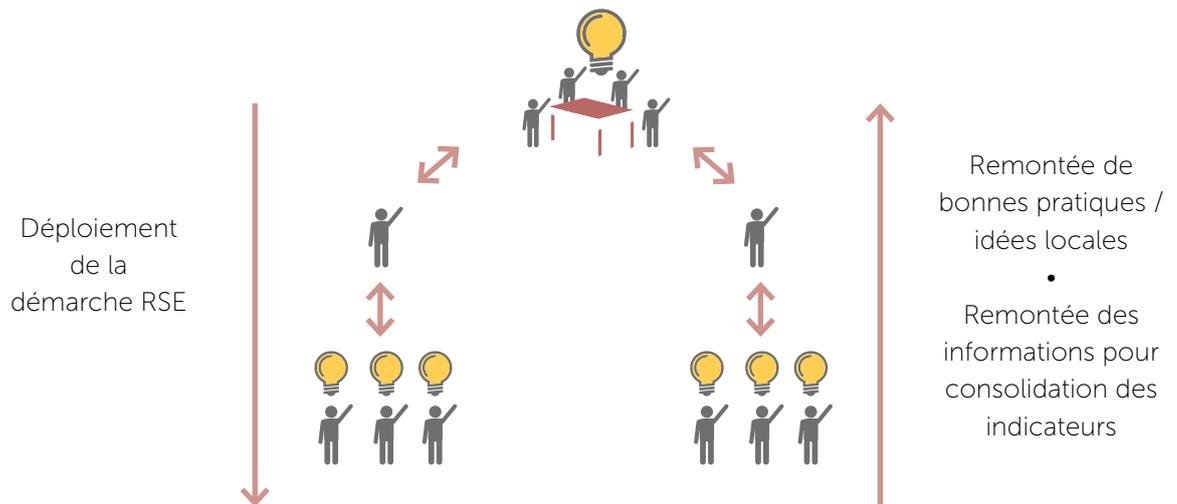
• Garantir l'intérêt de nos clients

Acteur de référence de l'efficacité et de la transition énergétique, nous sommes très fiers de la confiance que nous accordent nos clients. Suivre et améliorer leur satisfaction en continue, comprendre leurs attentes et les accompagner dans leurs défis quotidiens sont pour nous des enjeux essentiels.

Afin de mener à bien notre stratégie, nous pouvons compter sur nos 4 valeurs fondamentales qui sont au cœur de chacun de nos défis :

Responsabilité, Indépendance, Respect, Esprit d'équipe.

GOVERNANCE RSE



Une gouvernance structurée est un facteur clé de succès pour l'impulsion et le déploiement de la démarche RSE du groupe.

Dans cette perspective, Idex a désigné en 2016 un comité RSE, présidé par le secrétaire général Jean-Pierre Nègre et composé de membres représentant l'ensemble des fonctions support et opérationnelles du groupe. Ce comité se réunit tous les deux mois. Il a pour rôle de définir les grandes orientations stratégiques de l'entreprise en matière de RSE et d'établir les plans d'actions annuels associés.

Chaque membre du comité est ambassadeur d'une ou plusieurs thématiques RSE. En tant qu'ambassadeur, il suit la performance du groupe sur sa / ses thématiques, propose un plan d'amélioration dédié au comité et supervise son déploiement.

Pour réaliser sa mission, le comité s'appuie sur des responsables et cellules RSE en région, véritables relais de la démarche dans l'ensemble des entités régionales du groupe et pivots pour remonter les initiatives et bonnes pratiques locales. Plusieurs actions

sont par ailleurs en place afin que les parties prenantes puissent prendre connaissance de la politique du groupe, s'exprimer et participer à la construction de la démarche RSE :

- Une messagerie, gérée par le comité RSE, est dédiée à la récolte des bonnes idées et remarques des collaborateurs. Les informations remontées sont ensuite analysées par le comité et intégrées pour les plus pertinentes dans le plan d'action RSE du groupe : RSE@idex.fr
- Un onglet RSE est disponible sur l'intranet groupe récapitulant les actions d'Idex sur le sujet et mettant à la disposition des collaborateurs les documents clés de la démarche.
- Les chartes éthique et achats responsables formalisent les engagements du groupe sur ces domaines. Ces chartes sont mises à disposition des collaborateurs dans le livret d'accueil et sur les sites internet et intranet.
- Une consultation régulière des parties prenantes du groupe (clients, fournisseurs, collaborateurs) est effectuée par les équipes Idex.



ÊTRE
UN EMPLOYEUR
RESPONSABLE



1. Favoriser l'égalité des chances et la diversité

S'agissant de la promotion de l'égalité des chances et de la lutte contre toute forme de discrimination, Idex s'investit sur diverses thématiques, à savoir :

- L'emploi de personnes en situation de handicap, au sein même de ses effectifs ou par le biais d'une sous-traitance
- L'égalité professionnelle homme / femme
- L'emploi des jeunes et des seniors

Bonnes pratiques - Diversité une chance donnée à tous

- Afin de prévenir **toute discrimination** dès l'entrée d'un collaborateur dans le groupe, un guide de recrutement est distribué à l'ensemble des managers Idex. Ce guide revient sur la législation en matière de discrimination, et indique quelques cas pratiques de questions et remarques à ne pas formuler lors d'un entretien.
- Idex s'investit activement pour le maintien dans l'emploi des salariés reconnus travailleurs **handicapés**, au travers d'actions d'aménagements de poste et de formations. Dans l'ensemble de ses territoires d'implantation, le groupe collabore avec des ESAT et Entreprises adaptées, sous la forme de contrats de fournitures, de contrats de sous-traitance ou encore de mise à disposition de personnel, pour la réalisation de ses prestations.
- Avec pour objectif d'accroître l'égalité homme / femme au sein de l'entreprise, Idex Energies, principale filiale du groupe, dans le cadre de la NAO 2017, a réservé une enveloppe de 2 %, soit 1,7 millions d'euros,

à l'augmentation individuelle des salaires, avec pour objectif principal de réduire sensiblement l'écart de rémunération entre les collaborateurs **hommes et femmes**.

- Un accord d'entreprise relatif au **contrat de génération** a été signé par Idex Energies en 2016. L'entreprise s'y engage à maintenir à 20 % le niveau des salariés âgés de plus de 50 ans, et de réserver annuellement 6 % des embauches en CDI à des salariés âgés de plus de 50 ans, tout en s'appuyant sur un plan d'action associé.
- Lors des réunions budgétaires annuelles, la politique d'alternance menée dans les régions est revue, avec appréciation positive ou négative et mise en place de plans d'actions associés. La filiale MUST renforce ce dispositif en organisant chaque année une journée pépinière avec l'ensemble de ses alternants et leurs tuteurs. Cette journée est l'occasion pour les alternants d'exprimer leur ressenti sur leur expérience, et donne aux tuteurs l'occasion d'améliorer de façon continue leurs pratiques.

★ PLAN D' ACTIONS

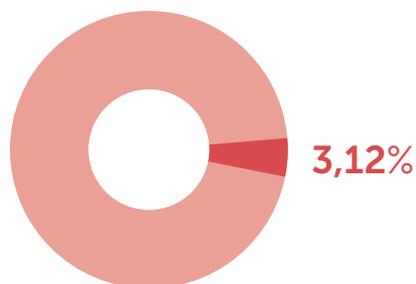
- Idex compte poursuivre son **action en faveur du handicap** en déployant, au niveau du groupe, un programme de sensibilisation aux enjeux du handicap en entreprise. Celui-ci se déclinera en 3 étapes : une campagne d'affichage sur les différents sites d'Idex Energies ; une campagne vidéo avec, sur une période d'une semaine, la visualisation des clips de sensibilisation quotidiens ; enfin,

une campagne d'information via les bulletins de salaire. Tout au long de ce programme, des conseillers externes seront mis à disposition des salariés afin de répondre à leurs questions et de les accompagner dans leur démarche RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé). Une adresse mail

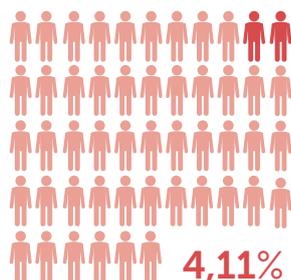
dédiée et un numéro spécial seront créés pendant la durée du programme.

- Une opération de testing des entretiens d'embauche menés par Idex sera très prochainement lancée afin de détecter les situations potentielles de discrimination au sein du groupe.

Indicateurs 2016



3,12 % d'alternants en ETP (Idex Energies)



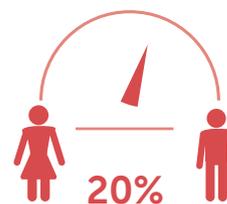
4,11 % de travailleurs handicapés (Idex)



5,36 % de femmes dans l'encadrement (Idex Energies)



12 % de salariés de plus de 55 ans (Idex)



20 % d'écart sur les salaires moyens entre hommes et femmes (Idex Energies)

Objectifs 2018

Maintenir notre taux d'alternants entre 3,12 % et 3,5 %

2. Garantir le bien-être au travail

Les performances du groupe Idex reposent avant tout sur son capital humain.

Le bien-être au travail en est un élément essentiel, qu'Idex souhaite améliorer constamment, notamment en restant à l'écoute de ses collaborateurs, en menant des actions de prévention des risques psycho-sociaux, en proposant un système de recouvrement des frais de santé avantageux et en mettant en place des conditions de travail flexibles.

Bonnes pratiques - Le collaborateur au centre de nos préoccupations

- Chaque année, une réunion de **droit d'expression** est organisée par l'encadrement avec l'ensemble des collaborateurs du groupe. Les collaborateurs ont l'opportunité d'exprimer leurs avis et suggestions sur leurs conditions de travail. Ces points sont ensuite compilés par la DRH afin de mettre en place un plan d'amélioration global.
- Idex Energies travaille en partenariat avec Pros-Consulte, une cellule d'écoute téléphonique, qui propose la prise en charge du stress au travail et plus généralement la **gestion des risques psycho-sociaux**. Il suffit, 24H/24 et 7J/7 d'appeler le numéro vert communiqué à chaque collaborateur, pour avoir aussitôt un psychologue au bout du fil. Les appels se font dans le plus grand respect de l'anonymat de l'appelant.
- **Une commission paritaire** d'enquête est en place au sein d'Idex Energies, intervenant lorsque des faits susceptibles de caractériser un harcèlement moral sont signalés. Une enquête, menée par deux représentants de la Direction, dont le Directeur des Relations sociales et deux membres du Comité d'entreprise, est réalisée pour

auditionner l'ensemble des parties prenantes. La commission rend ensuite un rapport, qui conclut ou non à l'existence de faits caractérisant un harcèlement moral ou une situation de risques psycho-sociaux. Dans l'affirmative, elle donne ses préconisations pour y mettre fin.

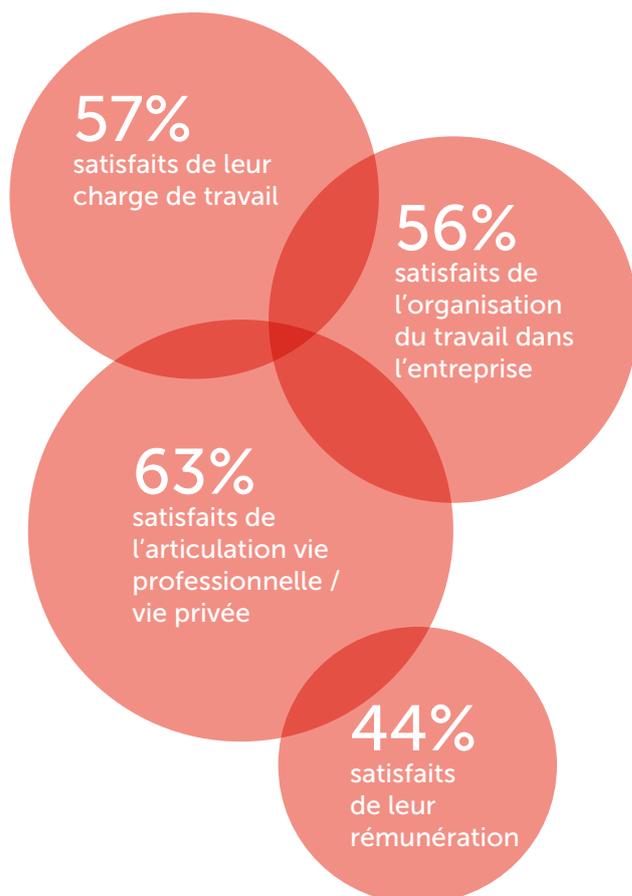
- Afin de réduire le poids des frais de santé sur ses collaborateurs, Idex a mis en place et fait évoluer, depuis de nombreuses années, un contrat de **remboursement des frais de santé** garantissant une prise en charge importante, avec un reste à charge mineur pour ses salariés. Ainsi, en moyenne, quand un salarié Idex dépasse 100 € de frais de santé, seulement 5 € restent à sa charge.

★ PLAN D' ACTIONS

- A l'initiative des représentants du personnel au CHSCT, Idex Energies a lancé en mars 2017 une **expertise** sur les **conditions de travail des salariés**, en collaboration avec un cabinet indépendant. Cette expertise s'est déroulée en trois temps : diffusion d'un questionnaire aux collaborateurs, entretiens individuels et collectifs, observations en situation réelle de travail. Les résultats ont été présentés le 3 juillet, l'objectif étant à l'issue de cette enquête d'établir un diagnostic des facteurs pouvant générer des risques psycho-sociaux et proposer des solutions pour les prévenir et les guérir.
- Au niveau d'Idex Services, un accord d'entreprise sur le **télétravail** ainsi qu'un accord d'entreprise sur la qualité de vie au travail et la **prévention des risques psycho-sociaux** sont en cours de négociation et visent à améliorer sensiblement le bien-être des collaborateurs au sein du groupe.

Indicateurs 2016

Pour les cadres au forfait (Idex Energies) :



des autres populations globalement satisfaites (Idex Energies)



de turnover (Idex)



d'absentéisme (Idex Energies)

Objectifs 2018

- Réduire le turnover en passant sous la barre des 4 %
 - Ramener le taux d'absentéisme à 3,30 %
-

3. Garantir la santé et la sécurité au travail

I dex s'appuie sur ses certifications OHSAS 18001 et MASE pour se fixer des objectifs ambitieux en matière de santé et sécurité au travail. C'est un chantier primordial pour le groupe qui se traduit au travers de différents leviers d'action : mise en place de procédures, sensibilisation et formation de l'encadrement et des collaborateurs, plans de prévention et visites préventives, utilisation d'équipements de protection.

Bonnes pratiques

Un dispositif formalisé pour prévenir les accidents

- Chaque nouveau collaborateur bénéficie d'un **accueil sécurité** dispensé par son management, avec l'appui du Responsable SQEE. Au cours de cet accueil sont abordés les points suivants : les acteurs de la sécurité chez I dex, les différents risques existants dans la profession, les mesures de prévention, les comportements face aux risques (fiches d'intervention d'urgence), le port des Equipements de Protection Individuelle (EPI) et la notion de droit de retrait. A l'issue de cette sensibilisation, un **livret d'accueil sécurité** est remis au collaborateur et commenté. Lors de son intégration sur site, ce dernier prend aussi connaissance de la documentation sécurité spécifique au site et des mesures de prévention associées. En complément, un **plan de formation Sécurité** est déployé dans chaque entité conformément au besoin exprimé.
- Depuis 2015, I dex déploie au sein de chacune de ses régions une application mobile dédiée à la sécurité, **l'application Ma sécurité**. Cet outil permet à chaque technicien de remonter toute situation dangereuse rencontrée sur son site à l'encadrement. Une analyse régulière est réalisée pour toutes les remontées, donnant lieu à un plan d'action spécifique. L'application facilite les demandes

de renouvellement d'EPI que les techniciens doivent adresser à leur responsable et permet d'être régulièrement informé des bonnes pratiques et éventuelles nouvelles réglementations liées à la sécurité.

- Chaque directeur d'agence, ingénieur d'affaires et responsable d'exploitation a un objectif de 100 % de réalisation de **Visites Préventives de Sécurité (VPS)** auprès de nos équipes opérationnelles. L'objectif de la VPS est d'observer les opérations réalisées par un ou plusieurs techniciens, en se focalisant sur l'humain et l'environnement de travail. Elle doit faire l'objet d'un échange entre observateur et technicien pour mieux comprendre les risques et améliorer les conditions de travail. Afin de réaliser ces VPS, les encadrants disposent d'une formation durant laquelle plusieurs thèmes sont abordés : méthodologie d'évaluation des risques, identification des situations et comportements dangereux, intégration de la sécurité dans les démarches quotidiennes, supports de communications disponibles.
- L'entreprise, consciente du rôle du CHSCT dans le dispositif de prévention des risques, organise **66 visites d'inspection par an** (I dex Energies), dépassant ainsi le seuil réglementaire minimal d'une visite tous les trimestres.
- Chaque année, des conducteurs I dex sont formés pendant une journée par des préventeurs sur le **risque automobile**. La journée se décompose entre ateliers théoriques et pratiques avec l'utilisation des véhicules pour améliorer la conduite, mieux se garer et apprendre les bonnes pratiques pour une conduite plus sûre et plus économique. Les retours d'expérience sur ces journées de formation nous indiquent des retours sur investissement : les conducteurs qui ont suivi ces formations ont moins d'accidents et commettent moins d'excès de vitesse.

★ PLAN D' ACTIONS

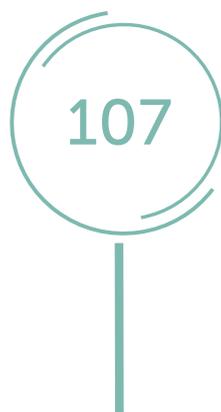
• Des groupes de travail ont été constitués au sein d'I dex afin d'identifier des règles d'or Sécurité et les bonnes pratiques managériales. Une communication sera prochainement lancée sur ces thématiques.

- I dex souhaite renforcer la sensibilisation de ses équipes sur le risque électrique avec une obligation de recyclage tous les trois ans au lieu de cinq ans.
- I dex poursuit la systématisation des VPS auprès de ses équipes opérationnelles.

Indicateurs 2016



de masse salariale consacrée aux formations santé / sécurité (I dex Energies)



accidents de travail avec arrêt (I dex Energies)



remontées de situations dangereuses via l'application Ma Sécurité (I dex)

Objectifs 2018

- Traiter 100% des remontées de situations dangereuses sous 3 mois
- Réduire de 15% les accidents de travail avec arrêt



4. Développer les compétences des collaborateurs

Idex s'engage depuis plusieurs années à promouvoir le développement professionnel de ses collaborateurs grâce à un dispositif de formation défini.

Dès son arrivée, chaque collaborateur est accompagné afin de faciliter sa prise de poste. Cet accompagnement se poursuit ensuite au cours de son évolution au sein de l'entreprise, par des entretiens individuels. Le groupe veille à répondre aux demandes en formation de ses collaborateurs pour accompagner sa stratégie de développement.

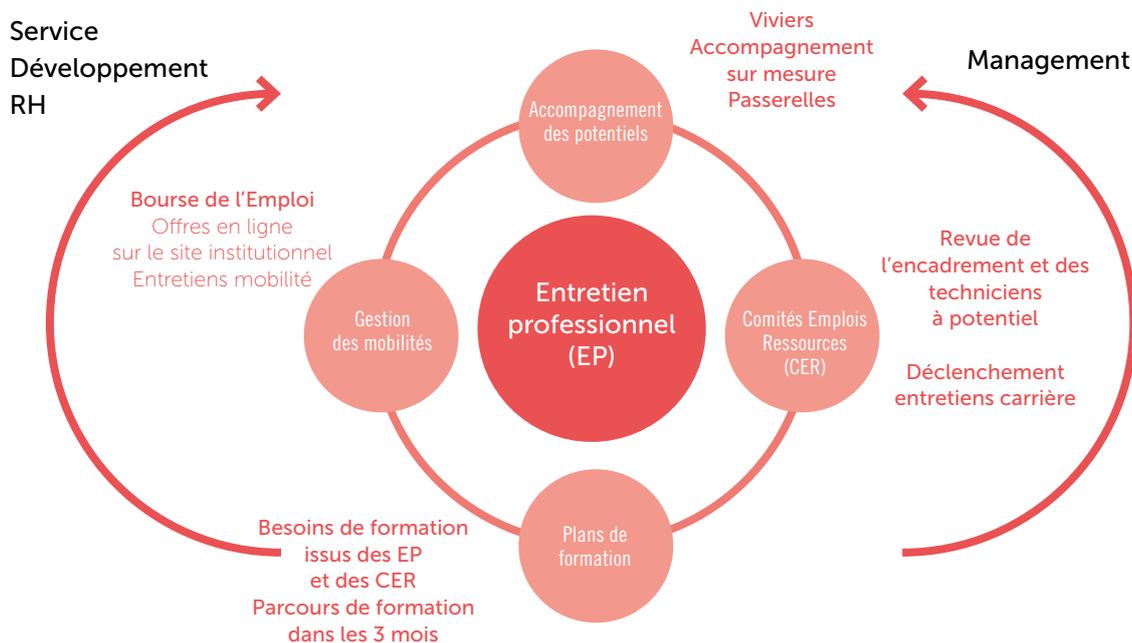
Bonnes pratiques

Un cycle de développement complet pour l'ensemble de nos collaborateurs

- Dès son arrivée, chaque collaborateur est accueilli par son manager. Un livret

d'accueil, lui est remis et commenté, incluant notamment des éléments sur l'organisation du groupe et la communication avec les différentes fonctions support. Un référent est par ailleurs nommé afin d'accompagner le collaborateur dans sa prise de poste.

- Suite à cette intégration, le collaborateur suivra durant toute sa carrière au sein du groupe un dispositif complet de développement, mis à disposition par Idex
- En complément des actions de niveau groupe, la filiale Must d'Idex a créé la Must Academy, dans le but d'améliorer encore plus la qualité des prestations réalisées par ses collaborateurs et de s'adapter aux évolutions technologiques. Au sein de celle-ci sont dispensés plusieurs parcours de formations techniques (sécurité gaz, visite d'entretien préventif, dépannages générateurs gaz,



entretien et dépannages équipements EnR, etc.). Chaque technicien passe ainsi plusieurs jours par an dans la Must Academy pour acquérir ou approfondir ses connaissances.

Les locaux sont équipés d'une salle de formation et de banc d'essais pour la mise en application des enseignements théoriques.

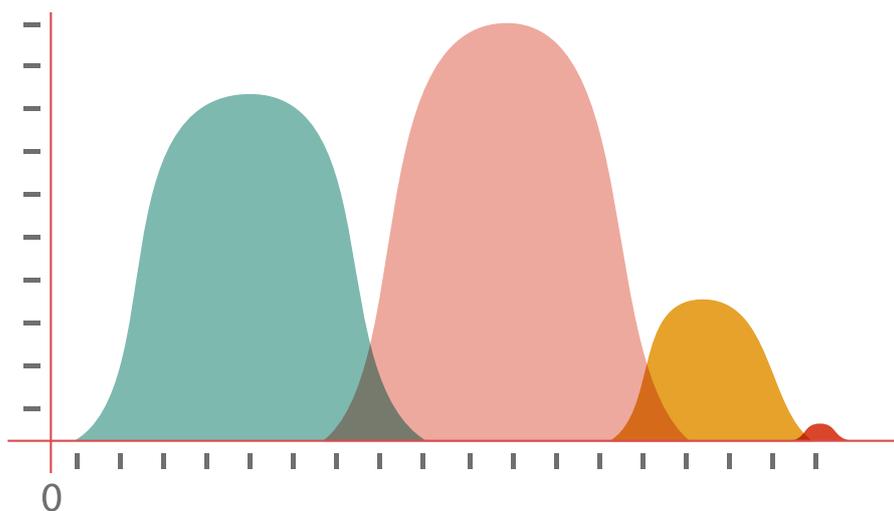
- Dans le cadre de sa politique de promotion de sa pépinière de talents, Idex finance régulièrement sur demandes ponctuelles de ses collaborateurs, des parcours de formation complémentaires (cursus ingénieur, formations en management, ...), ceci afin

de permettre à ces derniers de consolider leur socle de compétences relatif aux métiers du groupe.

★ PLAN D' ACTIONS

- Dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, le groupe Idex modernise son système d'informations et notamment son outil SIRH sur le périmètre des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels, afin de favoriser l'échange d'informations entre managers et collaborateurs.

Indicateurs 2016



- 83 % de tuteurs formés dans le cadre de l'alternance (2017, Idex Energies)
- 100 % des filiales ont bénéficié d'un comité emploi ressource (Idex Energies)
- 34 % de taux d'accès à la formation métier (hors formations réglementaires et habilitations)
- 1,8 % de l'effectif promu (Idex Energies)

Objectifs 2018

- Former 100 % de tuteurs dans le cadre de l'alternance
-



LIMITER
NOTRE IMPACT
ET CELUI DE
NOS PARTENAIRES
SUR
L'ENVIRONNEMENT



5. Contribuer par nos activités à l'efficacité énergétique et à la préservation de l'environnement

Capable d'exploiter toutes les énergies du territoire (biomasse, biogaz, méthanisation, géothermie, énergies de récupération...), **Idex accompagne sur le long terme les collectivités dans leurs projets d'infrastructures énergétiques.** Idex est par ailleurs le partenaire pour la production d'énergie nécessaire aux industriels et leur propose des solutions qui s'inscrivent dans leur démarche développement durable. Enfin, Idex assure la gestion durable des bâtiments publics et privés dans un souci d'optimisation de leur efficacité énergétique.

Quelques exemples de réalisations

- **Réseau de chaleur et de froid de la Défense**
Concessionnaire du réseau de chaleur et de froid de l'ensemble de la Défense (92) via sa filiale Enertherm, Idex récupère la chaleur issue de la production de froid grâce à une thermofrigopompe haute performance de 12 MW. Ce dispositif permet d'augmenter le taux d'énergies renouvelables utilisées de 10% à 30% et de diminuer depuis 2009 de 44 % les émissions de gaz à effet de serre.

CHIFFRES CLÉS

+ 20 % d'énergies renouvelables utilisées
- 44 % d'émissions de gaz à effet de serre depuis 2009

- **Nouveau réseau de chaleur pour la ville de Tremblay-en-France**

Idex a inauguré le 24 mai 2017 pour le compte de la ville de Tremblay-en-France (93) un nouveau réseau de chaleur géothermique. D'une longueur de 10 km, ce réseau alimente 5 000 équivalent-logements en énergie propre, locale et renouvelable, permettant d'éviter ainsi l'émission de plus de 10 000 tonnes de CO₂ chaque année. Ce réseau alimente par ailleurs près de 60 % des logements sociaux et constitue une réponse à la précarité énergétique des ménages.

CHIFFRES CLÉS

5 000 équivalent-logements alimentés en énergie renouvelable
10 000 t de CO₂ évitées chaque année

- **Construction d'un troisième réseau de chaleur à Nantes Métropole**

Idex a rapporté un appel d'offres lancé par la ville de Nantes Métropole (44) en 2016 pour la construction d'un troisième réseau de chauffage urbain (Nord-Chézine). Le périmètre de cette concession inclut la création du réseau, une nouvelle usine biomasse et le raccordement d'une chaudière de 18 MW chauffée par une usine d'incinération de déchets. Ce nouveau réseau de chauffage

urbain permettra de réduire les émissions de CO₂ de plus de 17 000 tonnes d'ici 2021. A partir de 2021, 84 % de la demande en chaleur sera satisfaite par des sources d'énergie renouvelables. L'un des facteurs ayant contribué à différencier Idex sur le projet a été la proposition de déploiement d'un réseau électrique intelligent, permettant à la fois de gérer proactivement les performances et la consommation d'énergie du réseau, et de donner aux utilisateurs finaux un accès sécurisé à un portail en ligne pour mieux contrôler leur consommation d'énergie individuelle.

CHIFFRES CLÉS

84 % de la demande en chaleur provenant d'énergies renouvelables
17 000 t de CO₂ évitées d'ici 2021

• Unité de méthanisation Géotéxia

En 2000, la CUMA d'éleveurs du Mené en Côtes d'Armor (22) a lancé un appel d'offres pour la mise en place d'une nouvelle unité de méthanisation. Idex a été choisi pour accompagner ce projet et la nouvelle unité, Géotéxia, a été mise en service en Mai 2011 et est exploitée depuis par Idex. Cette unité de méthanisation s'inscrit dans le schéma énergétique de la communauté de communes qui s'est fixée pour objectif «100% énergies renouvelables» : elle contribue à l'autonomie énergétique de la Bretagne et permet de réduire les émissions de gaz à effet de serre de la région.

CHIFFRES CLÉS

Traitement de : **75 000** tonnes de matière brute/an
 Production d'électricité : **13 000 MWh/an**
9 800 tonnes de CO₂ évitées/an

• Réseau de chaleur et de froid de la ZAC Seguin (Usines Renault) à Boulogne-Billancourt

Idex Seguin Rives de Seine Energies assure la fourniture de chauffage, d'eau chaude sanitaire et d'eau glacée des bâtiments de la ZAC Seguin et du quartier de la Tête du Pont de Sèvres à Boulogne-Billancourt (92). Une sécurité d'approvisionnement en chaleur et en froid est assurée par 3 sources d'énergie :

- Une sous station d'échange vapeur / eau chaude. La vapeur vient notamment du centre de valorisation énergétique de déchets ménagers à Issy les Moulineaux.
- Une centrale de stockage de glace avec refroidissement par eau de seine intégrée dans les culées du Pont de Sèvres
- Une centrale thermofrigorifique avec valorisation géothermale saisonnière

Ce réseau est le 1er réseau français agréé BBC RT 2012 par le Ministère du développement durable des transports et du logement (commission titre V mai 2012).

CHIFFRES CLÉS

Augmentation du taux d'énergies renouvelables utilisées de **35 % à 65 %**
16 200 tonnes de CO₂ évitées/an



6. Réduire notre empreinte environnementale

Ayant à cœur de préserver l'environnement

qui l'entoure, le groupe IDEX cherche en permanence à maîtriser et réduire ses impacts et ceux de ses clients, via la maîtrise des consommations énergétiques, la réduction des émissions et la promotion de la biodiversité, le tout en s'appuyant sur nos certifications ISO 14000 et ISO 50001. Le groupe est par ailleurs très impliqué dans le soutien de la R&D en matière de production énergétique décentralisée.

Bonnes pratiques

Des démarches proactives et innovantes au service de l'environnement

- En 2015, IDEX a gagné le Concours Mondial de l'Innovation avec son projet de stockage énergétique, le SETI (Stockage d'Énergie Thermique Intelligent). Ce projet a plusieurs objectifs : associer et optimiser en temps réel les sources de production et réservoirs d'énergie, atténuer les pointes de charge et valoriser les sources renouvelables thermiques et électriques.
- Des modules connectés sont en cours de déploiement (télérelève de compteur, sonde de température, d'hygrométrie,...) sur les installations de nos clients afin de disposer de données techniques en temps réel, permettant de mieux analyser et maîtriser les consommations des équipements. Au total, 10 000 modules seront déployés.

- Une cellule d'expertise au sein du département Mission Énergies d'IDEX conseille les équipes sur des travaux d'économie d'énergie éligibles au dispositif CEE et identifie et valorise auprès des clients les meilleures opportunités de financement. Cette cellule s'appuie sur un réseau de référents locaux qui garantit le partage de bonnes pratiques.
- Sur une surface de 3300 m², l'usine de méthanisation de déchets ménagers d'Amiens, exploitée par IDEX Environnement Picardie, a mis en place un dispositif d'éco-pâturage (3 agneaux sur site à date) afin de favoriser le retour de la biodiversité. Cette action est l'occasion de sensibiliser les occupants du site à la préservation de la biodiversité et améliore le cadre de vie des travailleurs. L'objectif est d'étendre ce projet par la mise en place d'une ruche et la réalisation d'un inventaire de la flore présente, afin d'analyser via ces bio-indicateurs la qualité de l'air environnant.
- IDEX possède un parc d'environ 2000 véhicules dont près de 550 sont à la norme Euro 5. Cette flotte en location longue durée est renouvelée par quart tous les ans. Depuis 2015, des véhicules nouvelle génération ont été introduits par anticipation de la norme Euro 6 avec pour objectif de tendre vers 100 % de véhicules en norme Euro 6.

★ PLAN D' ACTIONS

- Aujourd'hui "morcelé", Idex souhaite réaliser le bilan carbone complet et consolidé du groupe.
- Un outil de management de l'énergie (Idem) sera très prochainement déployé sur l'ensemble du groupe. Cet outil se structure en deux volets : pilotage énergétique (suivi en temps réel de la performance énergétique des installations de nos clients) et gestion de portefeuille (optimisation des approvisionnements).

Des applications (web et mobile) seront aussi déployées au sein des effectifs d'Idex, permettant de gagner en réactivité et ainsi de réduire les consommations d'énergie.

- Dans la même lignée, l'outil Oxigen va être prochainement déployé. L'objectif consiste à moderniser la planification des interventions et la gestion de l'opérationnel. Cet outil embarque un moteur d'optimisation permettant un ordonnancement optimal des interventions, et réduisant ainsi les temps de trajet.

Indicateurs 2016



7,42% d'économies

sur le ratio NC /NB traduisant l'écart entre notre engagement de consommation contractuel et la consommation réelle des installations (Idex Energies)

78 733 t de CO₂ évitées

 grâce à la chaleur produite par biomasse

Objectifs 2018

- Maintenir le ratio NC/NB entre -5% et 5%



7. Sensibiliser nos clients et collaborateurs au respect de l'environnement

Challenge
Energie

Challenge
Eco-Conduite

Bourse
à la Récup

Véhicules
électriques

Sensibilisation
aux éco-gestes

Outil Idem

Nos collaborateurs et clients ont un rôle majeur à jouer dans la réduction de l'impact du groupe sur l'environnement.

Nous les impliquons dans cette démarche au travers d'actions de sensibilisation en matière de transport, de gestion des déchets, ou encore de gestion énergétique des bâtiments. Nous leur donnons les moyens d'agir, en développant par exemple des outils de suivi des consommations énergétiques des bâtiments ou encore en mettant à disposition de nos collaborateurs des véhicules électriques.

Bonnes pratiques

Une sensibilisation diversifiée et ciblée

- Un Challenge Éco-Conduite est organisé chaque année par la Direction des achats entre les différentes agences du groupe : cette opération a pour objectif de promouvoir les bienfaits de l'éco-conduite sur l'environnement et la sécurité, et permet de réduire les consommations en carburant et par conséquent les émissions de CO₂ liées au transport.
- Idex Environnement Picardie a lancé l'initiative «Bourse à la Récup», dont l'objectif est d'offrir aux salariés la possibilité de récupérer un équipement ou un produit non utilisé par l'entreprise. Si plusieurs personnes sont intéressées, un tirage au sort est réalisé. Les attributions sont enregistrées et affichées afin d'éviter les redondances.
- Chaque année, Idex Energies lance un «Challenge Energie». Ce challenge s'étend sur une période de 8 mois pendant laquelle des équipes s'affrontent sur les deux critères

essentiels à un bon suivi des contrats de type P1 et à une conduite optimale des installations : les MWh consommés et les anomalies de suivi (données issues de l'outil informatique P1). Les équipes ayant fait économiser le maximum de MWh et ayant remonté le maximum d'anomalies remportent le challenge. Les gagnants sont récompensés de 300 € par personne de l'équipe, distribués soit sous forme de bons d'achat individuels, soit sous forme d'activité collective.

- La filiale MUST réalise chaque année, lors des visites d'entretien annuelles auprès de ses clients (locataires et bailleurs sociaux), diverses actions pour les aider à réduire leur consommation d'eau / d'énergie : proposition de recours à des équipements économiques (ex : mousseurs, douchettes économiques, lampes d'éclairage basse conso, chaudières économiques); sensibilisation aux éco-gestes (ex : fermeture des robinets, optimisation de l'éclairage, régulation de la température des pièces); actions de prévention des fuites.

★ PLAN D' ACTIONS

- Idex envisage de mettre à disposition de ses clients les éléments de consommation d'énergie issus de l'outil Idem, afin de les sensibiliser davantage et les inciter à adopter des éco-gestes.
- Des écrans connectés sont en cours de déploiement dans les espaces communs des locaux d'Idex et auront notamment pour usage de communiquer en interne sur les actions réalisées par le groupe en matière d'environnement.



IMPACTER
POSITIVEMENT
LA SOCIÉTÉ



8. Adopter une pratique éthique des affaires

Au-delà du respect du cadre légal international, européen, national et local qui s'impose aux activités exercées par le groupe, Idex met l'éthique au cœur de la culture d'entreprise. Pour cela le groupe s'est doté d'une charte éthique mise à disposition des collaborateurs dans le livret d'accueil et sur les sites internet et intranet, et cherche à engager ses fournisseurs dans cette démarche, au travers de la diffusion de la charte Relations Fournisseur Responsables.

Bonnes pratiques

Une démarche de sensibilisation au cœur du dispositif

- La direction juridique d'Idex veille à soutenir ses collaborateurs par un accompagnement juridique en cas de nécessité et reste à leur écoute dans toute situation.
- Dès leur arrivée, les nouveaux directeurs régionaux et directeurs d'agence sont sensibilisés à une pratique responsable des affaires, et prennent connaissance des interlocuteurs à qui s'adresser en cas de besoin.
- Des formations viennent compléter ce processus d'accueil : elles sont dispensées

chaque année depuis 6 ans, en association avec un cabinet d'avocat indépendant, à l'ensemble des directeurs d'agence et directeurs régionaux, recouvrant ainsi toutes les entités du groupe. Ces sessions sensibilisent les participants sur les pratiques anti-concurrentielles (ententes, délit de favoritisme, corruption, ...) et les sanctions applicables, ainsi que sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour respecter la réglementation. Elles se composent d'un volet théorique où les réglementations sont rappelées, et d'un volet pratique pendant lequel chacun peut s'exprimer librement et partager son expérience, avec un engagement de confidentialité de la part de la direction juridique. Un questionnaire de satisfaction est ensuite rempli par chaque participant, sur la base duquel la formation est réadaptée régulièrement, ainsi qu'au regard des évolutions législatives et réglementaires. Une nouvelle version sera ainsi proposée à compter de la rentrée 2017.

★ PLAN D' ACTIONS

- Conformément à la loi Sapin II, un dispositif de lutte contre la corruption est en cours d'élaboration au sein du groupe.



Indicateurs 2016



- En moyenne, 40 personnes formées par an à l'éthique des affaires
- 100 % du top management Idex sensibilisé à l'éthique des affaires

Objectifs 2018

- Former chaque nouveau collaborateur concerné (directeur régional/directeur d'agence/commerciaux) à l'éthique des affaires dans les six mois de son arrivée
 - S'assurer que chaque collaborateur formé à l'éthique des affaires bénéficie d'une remise à niveau au moins tous les trois ans
-

9. Instaurer un partenariat durable et responsable avec nos fournisseurs et sous-traitants

En tant qu'acheteur, Idex est conscient de l'impact environnemental, social et économique de ses choix et pratiques.

Signataire depuis 2013 de la charte Relations Fournisseur Responsables, le groupe s'engage à rendre cet impact le plus positif possible. Pour cela, Idex est attentif à disposer de processus achats équitables et responsables, ne mettant pas en péril la santé financière de ses fournisseurs et sous-traitants. Le groupe évalue par ailleurs régulièrement la performance de ses partenaires et les accompagne dans une démarche d'amélioration continue, en veillant particulièrement à ce que soient respectés au sein de sa chaîne d'approvisionnement les droits de l'Homme, en favorisant le développement de filières écoresponsables et en promouvant des pratiques sociales positives. Cette démarche est entièrement intégrée aux processus achats et repose sur la responsabilité de chaque collaborateur Idex.

Bonnes pratiques

Une vigilance accrue et un accompagnement régulier de nos partenaires

- Idex privilégie systématiquement, lorsque cela est possible, la mise en place de contrats long terme, d'une durée minimale de 3 ans.
- Pour accélérer les processus de paiement et faciliter le suivi de la facturation, un projet de dématérialisation des factures a été lancé en 2012, avec près de 75 % des factures d'ores

et déjà dématérialisées. Une personne est par ailleurs dédiée aux problématiques éventuelles de délai de paiement afin de faciliter la mise en paiement et la communication entre le partenaire et Idex. Enfin, un portail en ligne est en cours de déploiement, permettant à chaque fournisseur de suivre le statut de ses factures et la progression des paiements.

- Idex vérifie systématiquement auprès de ses fournisseurs et sous-traitants une liste précise de documents pour lutter contre le travail dissimulé. Pour fluidifier et tracer au mieux cette démarche, le groupe s'est doté de la plateforme Actradis, et demande à chacun de ses partenaires de s'y abonner (panel de 450 inscrits à ce jour). Les documents y sont contrôlés chaque mois et des alertes automatiques sont envoyées aux partenaires concernés si des mises à jour sont nécessaires.
- Dans tous nos appels d'offres significatifs, nous insérons des critères de sélection portant sur la RSE. Sont demandés dans ce cadre les démarches menées par les répondants en matière de RSE, les éventuelles chartes signées, leur offre en écoproduits, le lieu de production de leurs produits (nous n'autorisons qu'à hauteur de 5 % la proportion de produit d'origine étrangère), la performance RSE des éventuelles sociétés productives, les éventuels audits RSE réalisés, leur politique en matière de handicap et leur plan d'action à venir en matière de RSE.
- Nos fournisseurs critiques sont évalués tous

les six mois selon 4 indices : économique, risque, énergie, et RSE, chaque indice disposant de la même pondération. Ces évaluations sont complétées par l'établissement de « score card » ou fiche d'évaluation fournisseur. A l'issue de ce processus et selon la note pondérée obtenue (de 0 à 4), un plan d'action est mis en œuvre chaque année. Les fournisseurs ne pouvant remédier à une situation considérée comme critique ou présentant un risque jugé trop élevé peuvent voir le partenariat arrêté. Un système équivalent est en place auprès des sous-traitants du groupe.

★ PLAN D' ACTIONS

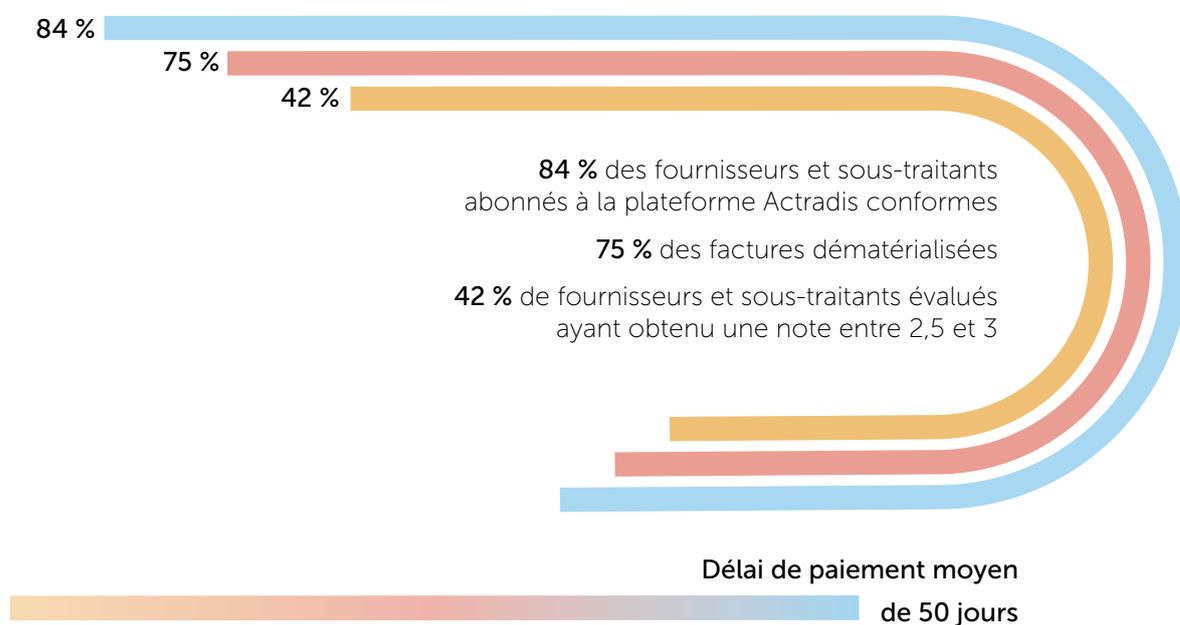
- Idex diffusera très prochainement sa nouvelle charte Achats Responsables à l'ensemble de ses fournisseurs et sous-traitants afin qu'ils en

prennent connaissance et s'engagent par une signature à en respecter les principes.

- Idex souhaite étendre le taux de couverture de la plateforme Actradis en incitant davantage ses fournisseurs et sous-traitants à s'y abonner, et envisage d'élargir son système d'évaluation des sous-traitants (notamment pour ceux en contrat) et fournisseurs.

- Dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, Idex a pour projet de transformer son outil dédié aux achats en déployant une nouvelle ergonomie et en y ajoutant de nouvelles fonctionnalités telles que la gestion des commandes de matériel et de sous-traitance, le suivi des frais généraux et le rapprochement de factures. Cet outil aura pour objet dans un second temps de suivre de façon plus automatisée le risque de dépendance fournisseur, avec la mise en place d'alertes.

Indicateurs 2016



Objectifs 2018

- Atteindre 95 % de fournisseurs et sous-traitants abonnés à la plateforme Actradis conformes
- Atteindre 50 % de fournisseurs et sous-traitants évalués ayant obtenu une note entre 2, 5 et 3

10. Garantir la satisfaction de nos clients

Etablir une relation de confiance avec nos clients est une priorité pour Idex afin d'assurer la pérennité de nos activités. Notre

objectif est de développer des solutions adaptées et créatrices de valeur afin de répondre au mieux à leurs enjeux.

Pour cela, le groupe s'engage à :

- évaluer systématiquement la satisfaction de ses clients au travers de questionnaires, en s'appuyant sur la certification ISO 9001 obtenue
- capitaliser sur les retours d'expérience clients pour mettre en place des actions d'amélioration des prestations fournies

Bonnes pratiques

Une écoute attentive de nos clients et des solutions proposées innovantes

• Idex a lancé en 2017 une étude, Voix du client, afin de mesurer leur satisfaction et identifier les axes d'amélioration de sa performance. Dans ce cadre, 31 entretiens téléphoniques et 19 entretiens en face à face ont été réalisés auprès des clients du groupe avec l'aide d'un cabinet externe. Ces entretiens avaient plusieurs objectifs : comprendre les attentes des clients; identifier les critères clés d'achats et le positionnement concurrentiel d'Idex; recueillir la satisfaction des clients sur 4 dimensions - prix et offre commerciale, qualité de l'exécution des prestations, qualité du service client, capacité d'innovation. Cette enquête a confirmé l'image positive d'Idex en tant que prestataire de proximité et de confiance. Elle soulève par ailleurs l'attente grandissante des clients du groupe en matière d'innovation dans le domaine de la gestion et de l'exécution des prestations.

- Multidex, pôle d'activités d'Idex dédié

au multiservices et FM, a lancé plusieurs innovations afin de mesurer la satisfaction de ses clients :



- **Multicube** : ce cube connecté mesure en temps réel la température, l'humidité, le bruit, l'intensité lumineuse et le besoin de renouvellement en air d'un environnement donné. Installé au sein des locaux de nos clients, il leur permet, via une application mobile, de suivre leurs données en temps réel et de signaler à tout moment leur ressenti de satisfaction ou d'insatisfaction. Ces signalements nous permettent d'intervenir plus efficacement et d'améliorer nos stratégies d'exploitation.



- **Multismiley** : un ensemble de boutons connectés permettant de mesurer le

niveau de satisfaction des occupants de nos clients à tout moment et de réagir en conséquence. Les façades de ces boutons sont personnalisables à volonté pour répondre à leurs besoins.

- Idex Environnement a organisé en 2015 un séminaire clients sur le site d'Enertherm à La Défense. L'objectif de ce séminaire était de faire rencontrer les clients et prospects Idex Environnement autour de thématiques propres à nos métiers des Energies du Territoire. Lors de ce séminaire, une visite pédagogique des installations du réseau de chaleur et d'eau glacée a été organisée : une occasion de valoriser les avantages économiques et environnementaux des réseaux de chaleur, et de présenter le déroulement des process et le suivi client.
- Multidex, dans le cadre du contrat avec son client Andra, est soumis chaque année à une évaluation de ses prestations réalisée par les occupants de son client, avec à la clé un

bonus / malus de fin d'année.

En 2016, 97.61 % des 255 participants étaient satisfaits, et en 2015, 97,41% des 159 participants étaient satisfaits. La satisfaction est mesurée sur divers critères : accueil, technique, service courrier, déménagement et travaux neufs (conduite projet), et impression générale.

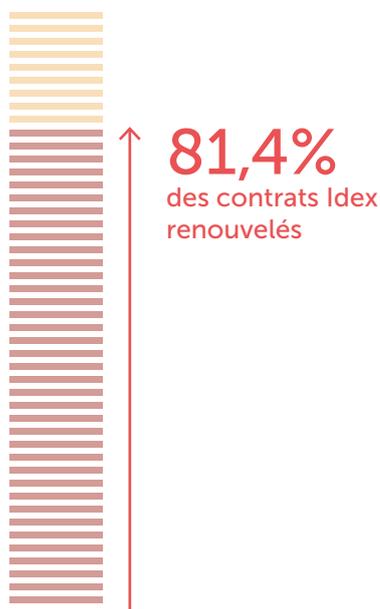
★ PLAN D' ACTIONS

- Le déploiement de nos outils Oxigen (planification de l'opérationnel) et Idem (management de l'énergie) participera à garantir davantage la satisfaction de nos clients par la mise en place de services plus réactifs, transparents et performants.
- Idex souhaite élargir et systématiser les enquêtes réalisées auprès de ses clients afin de mieux répondre à leurs attentes.
- Idex publiera très prochainement des veilles réglementaires à l'attention de ses collaborateurs et clients sur diverses thématiques liées à ses métiers.

Indicateurs 2016



*en 2016 (soit une diminution de 25 % par rapport à 2015)



Objectifs 2018

- Atteindre un taux de renouvellement des contrats Idex de 85 %
 - Réduire à 240 le nombre de réclamations client reçues
-

11. Contribuer au développement des territoires

Le groupe Idex, fortement implanté en France Métropolitaine et dans les DOM TOM, continue :

- d'innover dans le secteur de l'efficacité énergétique avec ses partenaires
- d'agir pour le développement des territoires, à travers des partenariats avec des TPE / PME locales ou régionales
- de favoriser l'insertion des populations éloignées du marché du travail (situation d'insertion, emploi population carcérale, jeunes publics peu formés, ...)

Bonnes pratiques

Un maillage fort contribuant au dynamisme des territoires

- Le groupe Idex dispose d'un maillage territorial très important avec plus de 15 directions régionales, 3 filiales spécialisées, et 100 agences réparties sur tout le territoire métropolitain français et dans les DOM TOM. S'appuyant sur une approche décentralisée avec une forte autonomie des régions, Idex offre en permanence et sur l'ensemble du territoire de nombreuses opportunités de carrière. Par ailleurs, de part la nature de ses activités, le groupe a recourt pour la majorité de ses prestations à des fournisseurs et sous-traitants locaux.
- Multidex s'est doté en Janvier 2017 d'une cellule Innovations, "MultiINNOV". Cette cellule regroupe des intervenants internes de plusieurs départements et a plusieurs objectifs : propager l'innovation au sein de Multidex / Idex; réaliser de la veille technologique; rechercher des partenariats; développer nos offres et accompagner les exploitants et le commerce. A date, déjà 6

innovations ont été présentées par la cellule, représentant un bénéfice pour le client : gain de productivité, baisse de la facture énergétique, amélioration de la qualité de vie au travail, ou encore amélioration de l'image du client.

- L'entité GAIA, dans le cadre de marchés de gestion déléguée des établissements pénitentiaires participe, aux côtés de l'administration pénitentiaire, à sa mission de réinsertion de personnes détenues. Les actions réalisées et financées par Idex sont par exemple :
 - implantations de boulangeries au sein des établissements de Salon de Provence, Tarascon et Toulon La Fardèle (1 million de baguettes produites annuellement),
 - création d'un centre de tri des déchets sur l'établissement d'Avignon Le Pontet.
- La direction régionale Nord Normandie d'Idex Energies participe à l'initiative «Garantie jeune» en partenariat avec la mission locale de l'agglomération Lens-Liévin. Dans ce cadre, un collaborateur d'Idex parraine une promotion de 12 jeunes en difficulté. L'objectif est d'accompagner ces jeunes dans le cadre d'un contrat d'un an vers une situation d'emploi durable, par la mise en place de périodes d'immersion en entreprise, d'entretiens de coaching individuels, et d'assistance professionnelle.
- Dans le cadre de la création d'une nouvelle agence dans les Vosges, la filiale Must, en partenariat avec Pôle Emploi, a fait appel à des jeunes de moins de 25 ans, détenteurs d'un diplôme d'électromécanicien mais exclus du système classique de recrutement, pour des prises de poste. Dix jeunes ont été retenus

et formés par Must et seule une personne n'est pas allée jusqu'au bout du processus. Aujourd'hui, ces neuf jeunes sont tous en CDI au sein de Must.

- A la demande de son client, le SMTVD Martinique, Idex Environnement commercialise et distribue en grandes enseignes des sacs de compost provenant de son centre de valorisation organique, avec une 1^{ère} enseigne déployée à ce jour- la Villa Verte. La commercialisation de ce produit local, le «Compost de Martinique», contribue

à communiquer auprès du grand public sur l'activité du centre, qui traite l'ensemble des biodéchets de l'île, et de le sensibiliser davantage sur ce mode de traitement propre et durable des déchets.

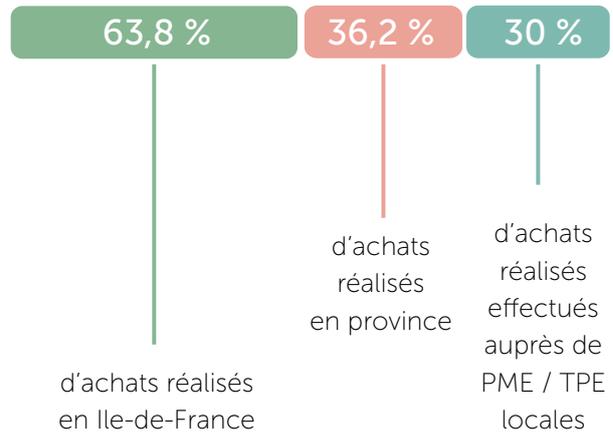
★ **PLAN D' ACTIONS**

- Afin de davantage faire appel à des fournisseurs et sous-traitants locaux, Idex souhaite systématiser le référencement à la fois au niveau national et local pour chaque appel d'offres.

Indicateurs 2016



13 272 d'heures d'insertion
fournies par Idex



Objectifs 2018

- Atteindre une part de 50% effectués auprès des PME / TPE locales



12. Réaliser des actions de mécénat

Le Groupe Idex s'engage, par le biais du mécénat, à soutenir des causes et des actions qui lui tiennent à cœur : garantir l'accès à l'emploi et à la formation pour tous, assurer l'accès aux services essentiels pour tous, tout en promouvant le respect de l'environnement au sein de la société.

Bonnes pratiques

Un engagement fort en faveur de l'environnement et du développement humain

- Le Ministère des affaires étrangères gère sur la Commune de la Celle-Saint-Cloud un domaine de 15 hectares, patrimoine protégé au titre des monuments historiques. Multidex a participé à un projet de jardin potager bioinspiré sur l'emplacement de l'actuel potager du domaine. Le jardin potager mêle actions pédagogiques, actions d'insertion, et agriculture biologique. Il a pour vocation d'accueillir les enfants des écoles de la Commune. Multidex, en tant que mécène, a plus particulièrement participé à la 2^e phase d'aménagement du potager : mise en place de panneaux signalétiques pédagogiques, plantation d'arbres fruitiers et d'arbustes pour achever l'aménagement de la partie "clairière

et bois-comestible", et aménagement du poulailler.



- La filiale Must est mécène de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) dans les Vosges et réalise dans ce cadre plusieurs actions en faveur de l'emploi : participation en collaboration avec les pouvoirs locaux à des groupes de réflexion pour favoriser l'embauche de personnes en situation de handicap en alternance (aménagement de poste, aménagement du temps de travail, accompagnement nécessaire), coaching d'élèves de 3^e dans le cadre de leur recherche de stages, production de médias de présentation des métiers de MUST dans le cadre d'une ouverture d'agence sur Epinal, etc.

★ PLAN D' ACTIONS

- Les actions de mécénat du groupe sont aujourd'hui très dispersées. Idex souhaite dans le futur orienter davantage ces actions vers un ou deux domaines particuliers, afin d'impacter plus positivement les causes investies.
- Idex réfléchit actuellement à un plan d'action pour promouvoir davantage l'implication de ses collaborateurs dans des associations (ex: mise à disposition de compétences).

Indicateurs 2016

140 k €

de dons distribués
et actions caritatives

TABLE DE CONCORDANCE

Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

Le présent document constitue le Rapport de communication sur le progrès 2017 de la société Idex. Cette table de concordance renvoie aux chapitres contenant les éléments concernant la mise en œuvre des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

	Chapitre du rapport
Droits de l'homme 	1. Favoriser l'égalité des chances et de la diversité 2. Garantir le bien-être au travail 3. Garantir la santé et la sécurité au travail 9. Instaurer un partenariat durable et responsable avec nos fournisseurs et sous-traitants 12. Réaliser des actions de mécénat
Normes internationales du travail 	1. Favoriser l'égalité des chances et de la diversité 3. Garantir la santé et la sécurité au travail 4. Développer les compétences des collaborateurs 9. Instaurer un partenariat durable et responsable avec nos fournisseurs et sous-traitants 10. Garantir la satisfaction de nos clients
Environnement 	5. Contribuer par nos activités à l'efficacité énergétique et à la préservation de l'environnement 6. Réduire notre empreinte environnementale 7. Sensibiliser nos clients et collaborateurs au respect de l'environnement 9. Instaurer un partenariat durable et responsable avec nos fournisseurs et sous-traitants 11. Contribuer au développement des territoires 12. Réaliser des actions de mécénat
Lutte contre la corruption 	3. Garantir la santé et la sécurité au travail 8. Adopter une pratique éthique des affaires 9. Instaurer un partenariat durable et responsable avec nos fournisseurs et sous-traitants 10. Garantir la satisfaction de nos clients

LA VISION D'IDEX



Thierry Franck de Préaumont

Président du groupe IDEX

Le groupe IDEX est un acteur français important de la mutation énergétique au cœur des territoires : notre vocation est d'accompagner la construction de la ville durable de manière intégrée, de la valorisation des énergies locales et leur distribution jusqu'à la performance énergétique.

Dans ce cadre, la contribution du groupe IDEX au développement durable est historique.

Dans ses deux métiers, gestionnaire d'infrastructures et prestataire de services énergétiques, IDEX a toujours été pionnier dans le développement d'énergies renouvelables : biomasse, méthanisation, géothermie, valorisation énergétique des déchets. Nous n'avons cessé d'agir et d'innover depuis notre création pour concilier satisfaction de nos clients et réduction de leur empreinte environnementale.

Acteurs engagés de longue date dans le bien-être et l'évolution de nos collaborateurs, promoteurs actifs de l'intégration sociale, nous sommes convaincus que l'humain doit être au cœur de nos activités.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est donc aujourd'hui un levier de la dynamique d'IDEX et s'inscrit déjà dans la plupart de nos actions.

C'est pourquoi, pour porter ces convictions au plus haut niveau de notre entreprise, nous

avons élaboré une stratégie claire, soutenue par une gouvernance responsable :

- Renforcer et pérenniser les nombreuses actions déjà menées au sein du groupe sur les 7 piliers de la RSE tels que définis par l'ISO 26000.
- Devenir exemplaires sur trois piliers fondamentaux : le respect des droits de l'Homme, la mise en place de relations et conditions de travail responsables pour nos collaborateurs et partenaires et enfin, la garantie de l'intérêt de nos clients.

Afin de respecter ces engagements, le groupe s'appuie sur un plan d'action co-construit avec l'ensemble de ses parties prenantes : salariés, actionnaires, fournisseurs et clients.

C'est avec l'objectif de partager ses convictions et sa vision de l'avenir que le groupe IDEX a décidé de publier son premier rapport RSE.

Ce rapport décrit les grands engagements du groupe en faveur d'un développement durable, ses réalisations, ses objectifs et ses actions futures. Il est la reconnaissance des efforts entrepris par chacun d'entre nous pour construire une politique RSE globale, partagée et forte.

« Nous sommes convaincus que le progrès n'est réalisable qu'en étant le fruit d'une vision partagée, basée sur les idées et initiatives de chacun ».

